

# Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers. 2016, Université de Nantes. hceres-02039374

**HAL Id: hceres-02039374**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039374>**

Submitted on 20 Feb 2019

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Formations

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

- Université de Nantes

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

# HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Formations

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

<sup>1</sup> Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

## Évaluation réalisée en 2015-2016

## Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Nantes

Établissement(s) cohabilité(s) : /

L'objectif de la licence professionnelle *Assurance-banque-finance* spécialité *Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers* est de former les étudiants aux métiers de conseillers clientèle particuliers polyvalents et évolutifs dans le secteur bancaire.

La formation propose des enseignements spécialisés dans le domaine de la banque permettant l'acquisition des compétences techniques et pratiques attendues par les professionnels sur le bassin d'emploi de Nantes et son agglomération, de Vendée et Nord Loire, pour exercer le métier de conseiller clientèle dès l'obtention du diplôme. Ces éléments confortent le choix de l'IEMN-IAE d'organiser la licence uniquement en alternance (contrats d'apprentissage et contrat de professionnalisation) et en formation continue (contrats d'apprentissage et contrats de professionnalisation) selon un rythme de 15 jours à l'université et 15 jours en entreprise.

La formation est organisée à l'IEMN-IAE (Institut d'économie et de management de Nantes - Institut d'administration des entreprises) à Nantes. Elle prend appui sur un partenariat fort avec le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB), la chaire banque finance BPCE (Banque populaire Caisse d'Épargne) au sein de l'IEMN-IAE et la reconnaissance des acteurs financiers régionaux.

## Synthèse de l'évaluation

Afin de répondre aux besoins exprimés par le secteur, les compétences visées par le diplôme peuvent être regroupées en trois domaines : les compétences disciplinaires générales sur l'économie et gestion bancaire et financière, le droit, la fiscalité des particuliers ; les compétences techniques sur la connaissance du marché des particuliers, la connaissance des services et produits bancaires ; et les compétences comportementales axées sur la communication professionnelle, les techniques de vente et de négociation.

La licence professionnelle a un positionnement clair dans son environnement académique et professionnel. Les partenariats professionnels assurent une forte visibilité du diplôme et garantissent un taux élevé d'insertion professionnelle à moins de six mois (86,6%) dans la région sur les métiers ciblés. La formation est attractive même si des formations identiques concurrentes existent au niveau régional et au sein de la Communauté d'universités et d'établissements (COMUE). La licence professionnelle répond à des bassins d'emplois spécifiques et il existe un besoin de recrutement et de formation de la profession bancaire en forte augmentation dans la région.

L'équipe pédagogique est diversifiée et relativement équilibrée. Elle est constituée d'enseignants-chercheurs de l'IEMN-IAE, des praticiens du secteur économique et des intervenants du Centre de formation de la profession bancaire. Environ 30% des enseignements sont assurés par des enseignants chercheurs et un peu moins de 40% par des praticiens spécialisés. Les professionnels du secteur sont fortement impliqués dans le recrutement, la formation et le suivi des alternants durant tout le cursus pour favoriser leur professionnalisation et leur insertion professionnelle immédiate. Il existe un réel pilotage de la licence avec une coordination efficace des différents interlocuteurs au sein de la formation.

Les effectifs qui sont en augmentation constante depuis trois ans, démontrent que cette licence professionnelle répond à un besoin des entreprises bancaires de la région. Le taux de réussite (90 à 100% de diplômés par rapport aux inscrits, chaque année) est très satisfaisant. Trois groupes d'apprenants, composés en moyenne de 15 à 17 apprenants chacun, sont actuellement ouverts à Nantes. Pour alimenter ces trois groupes, un vivier conséquent est mis à disposition des entreprises. Néanmoins, le vivier d'étudiants est concentré sur les Brevets de technicien supérieur (BTS) commerciaux et Diplômes universitaires de technologie (DUT) tertiaires. Le taux d'insertion professionnelle à 6 mois est bon (86,6%). Les emplois occupés correspondent aux objectifs de la formation et aux attentes des diplômés dans le secteur ciblé par la licence professionnelle. Ils se situent majoritairement dans la région nantaise. Il faut cependant noter que seulement 61%

des diplômés ont répondu à l'enquête et que seuls les résultats de l'insertion professionnelle de la promotion 2010-2011 sont fournis dans le dossier.

En conclusion, la licence professionnelle *Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers* s'inscrit logiquement dans l'offre de formation du champ *Droit, économie, gestion* de l'établissement. Adossée à des partenariats professionnels forts et stables, le diplôme de licence professionnelle forme avec succès des étudiants spécialistes et opérationnels dans le secteur bancaire local et régional.

#### Points forts :

- Une formation proposée en alternance et en formation continue.
- Une formation attractive avec un nombre constant de dossiers de candidatures.
- Des partenariats professionnels forts.
- Un pilotage efficace et coordonné de la licence.
- Des outils de suivi des apprentis adaptés pour apprécier l'acquisition régulière des compétences ciblées.
- La mise en place de la certification professionnelle de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

#### Points faibles :

- La structure de la maquette pédagogique ne fait pas ressortir une unité d'enseignement (UE) « stage » et une UE « projet tuteuré » conformément à l'arrêté des licences professionnelles.
- Le suivi du devenir des diplômés reste encore trop irrégulier.
- L'usage du numérique est peu développé dans les enseignements.
- Le manque d'informations dans le dossier sur les compétences des professionnels vacataires.

#### Recommandations :

L'effort doit se poursuivre dans le suivi des diplômés pour améliorer la qualité des enquêtes et le réseau des anciens afin de garantir l'attractivité et la visibilité de la formation face à la concurrence. Des efforts de communication pourraient être envisagés en direction des étudiants de deuxième année de licence (L2).

L'usage du numérique dans la pédagogie, doit être développé au sein de la formation pour rester en adéquation avec l'évolution du secteur bancaire.

Par ailleurs, la présentation détaillée des compétences des intervenants professionnels et de leurs rôles au sein de la licence aurait permis de conforter la cohérence de la formation et l'adéquation métier/secteur/maquette pédagogique. Il en va de même à propos des partenariats noués avec les professionnels du secteur.

Enfin, il est à regretter les imprécisions des annexes fournies qui ne permettent pas d'évaluer de manière satisfaisante certaines données importantes de la formation et viennent parfois contredire les informations contenues dans le dossier.

L'apparition de diplômes identiques diffusés par des écoles privées nécessite une vigilance des contenus et modes pédagogiques pour se différencier et maintenir l'attractivité de la licence professionnelle.

## Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Sur la base de besoins exprimés par la banque de détail, l'objectif de cette licence professionnelle est de former des étudiants aux métiers de conseillers gestionnaires de clientèle particuliers polyvalents et évolutifs.</p> <p>La licence s'organise en alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) et accessoirement en formation continue, en proposant très marginalement (1 ou 2 étudiants) la formation initiale par la voie classique.</p> <p>Le CFPB, partenaire de l'IEMN-IAE, en portant les contrats d'alternance constitue l'interface entre l'université, les apprenants, et les entreprises.</p> <p>La maquette pédagogique est découpée en seulement 4 unités d'enseignements (UE) avec un volume horaire équilibré (120 à 140 heures par UE).</p> <p>Celle-ci intègre des enseignements généraux (marketing, négociation, analyse financière, économie, droit) et des enseignements spécialisés (stratégie bancaire, offre de produits bancaires et financiers, analyse des clients, droit et fiscalité) permettant l'acquisition des compétences citées plus haut.</p> <p>L'unité d'enseignement 4 « Formation en milieu bancaire » représente l'unité professionnelle avec un rapport d'activité pour l'équivalent de l'UE stage et un mémoire de projet tuteuré.</p> <p>Cependant, le découpage de la structure des enseignements ne fait pas ressortir clairement deux unités professionnelles « stage » et « projet tuteuré » conformément à l'arrêté relatif aux licences professionnelles.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La licence professionnelle <i>Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers</i> est intégrée dans le pôle Banque finance assurance et logistique maritime - IUP (Institut universitaire professionnalisé) de l'IEMN-IAE et offre ainsi une visibilité pour les acteurs financiers dans le grand ouest.</p> <p>Au niveau licence sur l'université de Nantes, on note une licence en <i>Banque</i> et cette licence professionnelle <i>Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers</i>.</p> <p>Les besoins de recrutement du secteur bancaire à bac+3 sont importants à Nantes et son agglomération, en Vendée et Nord Loire, ce que corroborent les effectifs accueillis et le taux d'insertion professionnelle.</p> <p>La formation est attractive même si des cursus identiques concurrents existent au niveau régional et dans la future COMUE. Des licences professionnelles <i>Banque</i> sont proposées dans les universités d'Angers, de Rennes et de Tours. Toutefois il n'existe pas à ce jour de phénomène de concurrence compte tenu des besoins identifiés par bassin d'emploi.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique est diversifiée. Elle se compose d'un professeur des universités et de sept maîtres de conférences en économie et en gestion. Ils assurent respectivement 4% et 25% du volume horaire total en 2014-2015 pour les trois groupes de formation. 16% des heures enseignées sont assurées par des maîtres de conférences en sciences économiques et 9% par des maîtres de conférences en sciences de gestion. 37% des enseignements sont assurés par des professionnels. Le reste des enseignements est assuré par des maîtres de conférences en droit, 2 professeurs associés (PAST) et des enseignants du second degré selon leur discipline.</p> <p>Le nombre d'enseignants-chercheurs est inférieur à celui des autres intervenants, notamment ceux proposés par le CFPB.</p> <p>Les annexes et le dossier ne fournissent pas d'information détaillée sur le métier des professionnels.</p> <p>La formation est conjointement pilotée par un responsable pédagogique universitaire et un responsable du Centre de formation de la profession bancaire. Des réunions régulières permettent d'assurer la coordination de l'équipe de formation, de l'équipe pédagogique, des différents responsables et intervenants en banque et finance dans les formations de niveaux L3 (troisième année de licence), M1 (première année de master) et M2 (deuxième année de master) de l'établissement.</p>

	<p>Le nombre d'enseignants chercheurs impliqués dans la formation reste relativement restreint.</p> <p>L'équipe pédagogique se réunit lors des jurys de fin d'année et du conseil de perfectionnement. Une réunion du conseil des enseignants est prévue environ quatre fois par an. Une réunion au premier semestre et au second semestre est prévue avec les étudiants.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Les effectifs constitués majoritairement de contrats d'apprentissage (86% lors de la dernière rentrée) et en moindre importance de contrats de professionnalisation (14% sur la même période) ont connu une progression importante et régulière entre 2011 et 2014 : le nombre a pratiquement été multiplié par cinq (25/116).</p> <p>L'ouverture d'un quatrième groupe délocalisé à la Roche-sur-Yon est envisagée à la rentrée 2016-2017.</p> <p>L'année 2011-2012 s'est réalisée exclusivement en formation initiale classique, alors qu'elle était en alternance l'année qui précédait et les années qui ont suivi. L'explication n'est pas donnée sur cette particularité de l'année considérée.</p> <p>Le taux de réussite annoncé dans le dossier n'est pas confirmé par les annexes. 90% à 100% des inscrits sont diplômés selon le dossier, alors qu'a priori les annexes font apparaître un taux de réussite moyen de 71% sur les quatre promotions de 2010 à 2013.</p> <p>Compte tenu des besoins du secteur, on constate un très bon taux d'intégration sur les métiers cibles préparés. Cependant, les éléments confiés ne concernent que la promotion 2010-2011 et le taux de poursuite n'est pas mentionné.</p> <p>Les résultats de l'insertion professionnelle concernent une seule promotion, 2010-2011. 61% des diplômés ont répondu (16 sur 23) à l'enquête : 13,3% d'insertion immédiate en contrat à durée indéterminée et 86,6% à moins de 6 mois. A 18 mois et à 30 mois, 100% des répondants sont en activité. 86,6% des emplois sont dans le secteur des activités financières et d'assurance.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>La coordination du pilotage de la licence sur deux sites (IEMN-IAE et le CFPB) a été confiée à un enseignant-chercheur.</p> <p>Des enseignants chercheurs (huit) en lien avec la spécialité font partie de l'équipe pédagogique et sont rattachés au Laboratoire de recherche d'économie et de management de Nantes Atlantique (LEMNA).</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>Les liens étroits avec la profession constituent un atout majeur pour la démarche de professionnalisation.</p> <p>Les relations nouées entre les entreprises avec l'université et le CFPB, permettent d'actualiser régulièrement les contenus en adéquation avec les compétences métiers.</p> <p>Le cursus s'effectue exclusivement en alternance dans des entités qui souvent concrétisent l'intégration définitive à l'issue de la diplomation des étudiants.</p> <p>Le rythme de 15 jours à l'université et 15 jours en entreprise, que confère le parcours en alternance est équilibré et permet l'ancrage de la synergie connaissances/compétences.</p> <p>La fiche répertoire RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) est satisfaisante et lisible mais soulève deux questions sur les modalités très larges d'accès en licence et la structure de la maquette pédagogique affichée ne faisant pas apparaître clairement les unités professionnelles stage et projet tuteuré.</p> <p>Pratiquement 40% des enseignements sont animés par des professionnels du secteur financier.</p> <p>La certification AMF permettant l'exercice des métiers, est intégrée dans le cursus, et constitue une plus-value pour l'intégration rapide des diplômés.</p>

<p>Place des projets et stages</p>	<p>Le parcours se réalisant exclusivement en alternance, les semaines passées en entreprise construisent le projet professionnel de l'étudiant, avec la participation à des actions commerciales, dans le cadre d'objectifs de progression.</p> <p>L'alimentation d'un livret de suivi fourni par le CFPB constitue la base du rapport d'activité.</p> <p>Le projet tuteuré compte 114 heures d'encadrement, incluant des cours de méthodologie qui constitue une sensibilisation à la recherche sur la forme.</p> <p>Le mémoire de fin d'études en tant que projet tuteuré reste prépondérant avec en fil conducteur la résolution d'une problématique qui donne l'occasion aux étudiants de prendre de la hauteur avec une démarche analytique, qui aboutit à des préconisations.</p> <p>Le rapport d'activité est un document classique synthétique décrivant l'activité en agence, évalué et dont la note compte pour 25% de la note globale de l'unité professionnelle.</p> <p>Le projet tuteuré est évalué à l'écrit et à l'oral. Sa note compte pour 75% de la note globale de l'unité professionnelle.</p> <p>Les alternants sont suivis par le responsable pédagogique, un tuteur universitaire et un tuteur professionnel.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La dimension internationale est peu développée au sein de la formation eu égard aux objectifs de la formation d'insertion immédiate sur des métiers de conseillers clientèle en agence dans la région nantaise.</p> <p>Tous les enseignements sont en langue française à l'exception d'un cours de 14 heures en anglais bancaire et financier. Notons une ouverture internationale dans le cours « environnement international ».</p> <p>Les enjeux des réglementations bancaires européenne et internationale et les régulations des marchés ne sont pas soulignés comme éléments de connaissances nécessaires par tout conseiller pour comprendre les enjeux des politiques de crédits et financières d'une agence et plus généralement d'un groupe d'agences.</p> <p>Le dossier ne contient pas d'informations précises sur des éléments de cours traitant des aspects réglementaires européens et internationaux qui orientent actuellement le pilotage d'un groupe bancaire.</p> <p>Ces aspects sont à prendre en compte dans une perspective d'évolution des diplômés recrutés.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>La sélection est organisée conjointement par l'université (présélection des dossiers) et par les établissements financiers (entretiens avec les candidats). Pour alimenter les trois groupes, un vivier conséquent est mis à disposition des entreprises.</p> <p>Le nombre de dossiers de candidature est important et relativement stable (340 à 400 dossiers). Le pourcentage d'admis est de l'ordre de 10% à 15% des candidatures initiales entre 2012 et 2014.</p> <p>Le dossier nous indique les éléments de l'année 2014 : Les étudiants issus de L2 <i>Economie et gestion</i> peuvent prétendre à cette formation mais l'essentiel des candidats provient de filières bac+2 (BTS, IUT), notamment des filières orientées vers l'activité bancaire (BTS <i>Banque</i>, 27% des admis en 2014) ou du moins à caractère commercial (BTS <i>Négociation relation client</i> : environ 19% des admis en 2014, BTS <i>Management des unités commerciales</i> : 13,5% des admis en 2014).</p> <p>Le nombre d'étudiants est passé de 33 en 2012 à 58 étudiants en 2014. Un troisième groupe a été ouvert en 2014 et un quatrième prévu en 2016. Il faut noter quelques imprécisions ou incohérences dans l'annexe 3 (Par exemple, 116 étudiants inscrits en 2014 contre 58 dans le dossier, un seul diplômé en 2015).</p> <p>Il n'existe pas de dispositif particulier de réorientation ou d'aide à la réussite en dehors du suivi régulier de l'alternant et de la mise en place d'un projet pour améliorer l'expression écrite en langue française.</p> <p>Les étudiants sont suivis par les responsables pédagogiques de l'université et du CFPB, le tuteur entreprise et un représentant de la direction des ressources humaines de l'entreprise. La démarche favorise la quasi absence de décrochage.</p>



<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Le diplôme est enseigné exclusivement dans le cadre de l'alternance et est proposé accessoirement en formation continue ou dans le cadre la VAE (Validation des acquis de l'expérience) sans pour autant qu'il y ait eu à ce jour de dossier de VAE.</p> <p>Les enseignements présentent des formes variées classiques avec des cours magistraux, des travaux dirigés (TD), ou encore des mises en situation.</p> <p>L'usage du numérique dans l'enseignement se réalise dans le cadre de l'autoformation à distance via des modules mis à disposition par le CFPB. La préparation à l'examen de la certification AMF est par exemple totalement effectuée de cette manière.</p> <p>Des modules de techniques bancaires sur la plateforme numérique du CFPB sont intégrés dans le cursus.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les modalités d'obtention du diplôme sont classiques.</p> <p>L'évaluation se fait selon le principe du contrôle continu avec une seule épreuve par matière au fur et à mesure de l'année.</p> <p>Le projet tuteuré donne lieu à un rapport et un oral en fin de cursus.</p> <p>En cas de note inférieure à 10/20 les candidats sont autorisés à produire un nouveau rapport à soutenir en seconde session (10% des étudiants en 2014-2015).</p> <p>Le jury se réunit une fois par an à la fin de l'année universitaire.</p> <p>Des épreuves complémentaires sont intégrées, mais déconnectées de l'obtention du diplôme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le TOEIC (<i>Test of English for international communication</i>). Les 14 heures de cours peuvent être sous-dimensionnées pour la réussite à cet examen (aucun élément statistique confirmant ou infirmant)</li> <li>• L'examen de la certification AMF</li> <li>• Un module pour améliorer les connaissances en orthographe et en grammaire, dont l'utilité est en lien avec la communication écrite intégrée dans les connaissances qu'impliquent les métiers préparés.</li> </ul>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Les compétences transversales s'acquièrent sur deux lieux de formation que constituent l'université et l'entreprise.</p> <p>Un process de « mix-formation » est mis en place : la formation numérique à distance constitue un prérequis complémentaire au face à face pédagogique, l'ensemble se situant en amont de la professionnalisation en entreprise où les blocs de compétences sont identifiés et dont le suivi de l'acquisition s'effectue sur le livret mis à disposition par le CFPB.</p> <p>Les prérequis techniques et commerciaux sont évalués dans le cadre du contrôle continu et leur transversalité est appréhendée dans l'élaboration du mémoire.</p> <p>La progression des compétences fait l'objet d'un suivi formalisé en entreprise sur la base d'outils mis à disposition par le CFPB.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le taux d'insertion professionnelle immédiat et à 6 mois est bon. Les résultats de l'insertion professionnelle concernent une seule promotion (2010-2011). Elles sont fournies par l'université de Nantes et l'IEMN-IAE.</p> <p>61% des diplômés ont répondu (16 sur 23) à l'enquête : 13,3% d'insertion immédiate en contrat à durée indéterminée et 86,6% à moins de 6 mois. A 18 mois et à 30 mois, 100% des répondants sont en activité.</p> <p>86,6% des emplois sont dans le secteur des activités financières et d'assurance.</p> <p>A 30 mois, seulement 28,6% des enquêtés ont trouvé leur emploi suite à l'alternance.</p> <p>Ils se situent majoritairement dans la région nantaise.</p> <p>Il n'y a pas d'information sur le nombre de diplômés embauchés directement par leur entreprise d'accueil.</p>

	<p>A priori cette démarche n'est pas complétée par une autre enquête de type national, qui permettrait de recroiser les données.</p> <p>Deux actions concrètes ont été réalisées pour améliorer le suivi des diplômés à terme : la création d'un poste au sein de l'IEMN-IAE pour le suivi de l'insertion professionnelle et la création d'un réseau social des anciens étudiants du pôle Banque finance assurance et logistique maritime - IUP (L3-M1-M2).</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>On constate la parité en nombre entre les responsables pédagogiques et les représentants des milieux sociaux professionnels au sein du conseil de perfectionnement.</p> <p>Les délégués de groupes servent d'intermédiaires entre les responsables de formation et les alternants durant l'année.</p> <p>Le conseil de perfectionnement se réunit une fois par an, et sur la base des remontées des membres, opère une analyse pour ensuite infléchir des préconisations.</p> <p>En l'occurrence, différentes décisions importantes ont été impulsées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le passage de l'examen de la certification AMF.</li> <li>• L'analyse de l'approche multicanal dans les cours.</li> </ul> <p>Une procédure informatisée depuis 2014-2015 permet d'évaluer chaque matière et la formation par les étudiants.</p> <p>Une fiche d'évaluation avec 10 items concerne la formation dans sa globalité, et une fiche avec 8 items concerne chacune des matières du diplôme.</p> <p>Le retour des évaluations est intégré dans l'évolution du contenu de la formation.</p>

# Observations de l'établissement



UNIVERSITÉ DE NANTES

Nantes, le 30 mai 2016

Haut Conseil de l'Evaluation de la  
Recherche et de l'Enseignement Supérieur

**Suivi par :** Soizic GOURDEN  
Direction des Etudes et de la Vie Universitaire  
[Soizic.gourden@univ-nantes.fr](mailto:Soizic.gourden@univ-nantes.fr)  
+33 (0) 240998407

**Objet:** Retour sur le rapport d'évaluation de la Licence Professionnelle : CONSEILLER GESTIONNAIRE  
DE CLIENTÈLE SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS

L'université de Nantes remercie l'HCERES et l'ensemble des évaluateurs pour le travail qu'ils ont réalisé. Les remarques et recommandations seront d'une aide précieuse dans le cadre de la mise en œuvre de la future offre de formation de l'Université de Nantes.

Vous trouverez ci-après les réponses des responsables de formations ou de composante aux interrogations formulées dans les rapports et les commentaires sur les recommandations communiquées.

En vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ces retours, je vous prie de croire en l'assurance de ma considération la meilleure.

Pour le Président et par délégation,

Le Vice-Président Formation et Vie  
Universitaire

Dominique AVERTY



## Éléments de réponse aux rapports d'évaluation de l'HCERES

### Identification de la formation :

<b>Champ de formation</b>	Droit Economie Gestion
<b>Type (Licence, LP, Master)</b>	Licence professionnelle
<b>Intitulé du diplôme</b>	Assurance Banque Finance spécialité Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers
<b>Responsable de la formation</b>	

### Observations :

Réponses aux recommandations des évaluateurs

- 1) Recommandation n°1 : Spécifier une UE « Stage », en plus de l'UE « projet tutoré », tel que prévu par l'arrêté organisant les licences professionnelles

**Réponse :** Une UE « stage » a effectivement été introduite dans la maquette à la suite de cette recommandation de l'HCERES ; elle correspond à la partie professionnelle du projet tutoré, consistant à examiner l'activité professionnelle de l'étudiant tout au long de son année d'alternance. Son intitulé : « rapport d'activité », correspondant à un document spécifique à remettre en fin d'année, et à une présentation orale lors de la soutenance de fin d'année.

- 2) Recommandation n°2 : suivi des diplômés et insertion des étudiants en L2 à l'iemn-iae Université de Nantes en licence professionnelle parcours banque

**Réponse :** La question de la diversité des entrants en formation est récurrente et justifiée. Au-delà d'une action élargie auprès des IUT dans laquelle nous sommes engagés, la prochaine accréditation prévoit, en Licence 2, un module spécifique. Il intègrera la présentation des L3 professionnelles présentes à l'iemn-iae Université de Nantes, et une préparation du projet et à la candidature aux Licences pro.

Dès aujourd'hui, un suivi des étudiants de L2 intéressés par la L3 pro banque est effectué, de façon personnalisée par le responsable de la filière : rencontre de l'étudiant, simulations d'entretien à sa demande, mise en contact avec les responsables Ressources Humaines des établissements bancaires.

Toutefois, nous constatons que les entreprises qui sont prêtes à accueillir des apprentis, sont très attentives au niveau de technicité liée aux produits ou à l'approche commerciale déjà acquise. Elles s'attachent à sécuriser leurs recrutements de salariés et les apprentis en font partie, sur cette base. Il est alors très difficile de les conduire à choisir des profils de Licence 2 qui ne possèdent objectivement pas cette dimension technique et ont généralement fait peu de stages en entreprise. Cette remarque est moins vraie pour les diplômés de DUT. Par conséquent, nous allons poursuivre nos efforts d'information auprès des entreprises, entamer ceux visant à préparer les étudiants de licence et généraliser nos rencontres avec les étudiants de DUT.

Les étudiants de L1 et L2 intéressés par la filière pourront dès la rentrée 2016 participer à une demi-journée de présentation des métiers de la banque et s'inscrire à un module de préparation aux entretiens de vente, module organisé par le centre de formation de la profession bancaire. Une approche des responsables de ressources humaines des différentes partenaires est en cours pour une insertion d'une journée en agence (identification des métiers et des attentes de la profession en matière de recrutement), et pour favoriser le recrutement sur les vacances scolaires de ces étudiants.

- 3) Recommandation n°3 : Un développement de l'usage du numérique dans l'animation pédagogique de la formation pourrait constituer une démarche pertinente.

**Réponse :** Cette remarque, fondée, trouvera une réponse dans la prochaine maquette. La préoccupation du numérique a été prise en compte au niveau des thèmes traités et pour l'animation pédagogique. 3 matières intègrent directement dans leur intitulé la dimension numérique. Mais de façon plus large, la problématique du numérique est comprise dans les développements et les apports des intervenants. En outre :

- les sujets de mémoire choisis en concertation avec les étudiants intègrent de plus en plus souvent le numérique (relation digitale, utilisation du numérique par les clients, nouveaux acteurs et banque en ligne, ... ; environ 1/3 des sujets cette année intègrent directement ou sont associés étroitement aux problématiques du numérique dans le secteur bancaire)

- Le cours sur les marchés financiers sera l'objet d'un test cette année avec un QCM de positionnement en début de formation, suivi d'un questionnaire d'approfondissement. Ces questionnaires seront proposés en ligne préalablement aux cours en présentiel.

- De même les modules de droit seront l'objet d'une pédagogie inversée : supports informatiques communiqués préalablement au cours en présentiel. Création d'une plateforme de veille juridique avec les étudiants (chaque étudiant ayant à déposer au moins 2 articles au cours de la formation et/ou expliquer une décision de justice récente).

- Des conférences communes avec la Licence pro e-commerce de l'IEMN-IAE sont prévues.

- Les étudiants sont invités à participer aux conférences du cycle « la banque change » dont la thématique est en lien avec l'environnement numérique bancaire (crowdfunding, Fintechs, prochainement blockchain, .....)

- Enfin, il est à signaler que les aspects numériques des matières professionnelles sont également largement abordés dans les modules de cours donnés par le Centre de Formation de la Profession Bancaire : dans les thématiques traitées, mais aussi dans les outils (utilisation de tablettes dans la relation client par exemple)

4) Recommandation n°4 : Préciser dans le dossier les compétences des vacataires

**Réponse :** Les annexes ont été complétées pour répondre à la demande de l'HCERES, afin de préciser le profil des vacataires et leur apport de compétences. Celui-ci consiste notamment en une expertise et une expérience dans les différents aspects du secteur bancaire (réglementaire, commercial, relation client, produits bancaires ...). Tous les CV des vacataires sont bien sûr disponibles, et ces intervenants sont soumis comme l'ensemble des enseignants au sein de la filière, à une évaluation en ligne à chaque fin de module par les étudiants.